

JA

RIC

NEWS!

搬入率向上への取組み特集

搬入率の向上に向けては各県本部協力が地域の特性や実態に応じて日々取り組んでいるところです。今回は搬入にかかる取組みを積極的に行っている県本部協会や県下のJAに取組内容や考えについて取材しました。

兵庫県本部の取組みのご紹介

兵庫県本部協会 足立会長インタビュー

近年、協会の活動を積極的に行っている兵庫県本部協会および県本部会長である足立自動車钣金(株)の足立会長(右写真)に対し、これまでの搬入向上施策や取組みにかかる考え等についてお伺いしました。



搬入率向上に向けた取組みへの考えについて

—— JA・共済連・指定工場がお互いに協力しなければメリットは享受できない ——

指定工場制度は、JA・共済連・指定工場の3者間がお互いに協力してメリットを享受しようというもので、具体的には指定工場に搬入されることにより、共済連は修理内容や金額の適正化、JAはお客さまへの質の高いサービス提供によるCS向上、我々指定工場には安定した収益確保といったメリットがあります。お互いにメリットがある中で、搬入率が向上し

ない要因として「JAによる指定工場への理解が十分ではない、理解が不十分であるがゆえに指定工場への搬入を不安に感じている」課題が浮かびました。このため、**指定工場として、まずJAからの信頼を得ることが重要であり、これらが結果的に指定工場のメリットとなる、これが取組みの出発点となっています。**

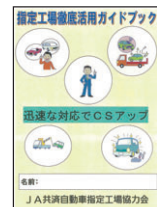
具体的な取組みについて

—— 搬入率向上に向けては、指定工場の積極的な協力態勢とJAの指定工場制度に対する理解が重要 ——

搬入率向上に向けた取組みを実施していくにあたっては、各指定工場の皆さんの積極的な協力が不可欠ですが、その点については運営委員会を中心に非常に協力的に対応して頂いており、**各指定工場がJAのCS向上に貢献していこうという意識を持って頂いています。**このような指定工場の姿勢をJA側も理解してくれており、以前と比較してJA側の協力も得られてきています。協会としては、**JAの担当者向けに指定工場への理解を深めるガイドブックの作成、搬入目標の設定および表彰の実施、指定工場への見学会の実施がよい効果を生んでいるのではと考えています。**

● JA担当者向けのガイドブック

ガイドブックの内容は指定工場制度の概要や指定工場の活用メリットが掲載されています。また、各指定工場の設備面や搬入時のサービス内容が掲載されており、JAの担当者が各指定工場を理解するのに役立っています。



JAと信頼関係の強化について

—— 各指定工場の技術力の向上が不可欠である ——

JAとの信頼関係についてはお互いの連携を密にすることはもちろんですが、各指定工場の技術力向上が必要不可欠であると考えています。近年車両の構造が大きく変化している中で、最新車両等についてはディーラーや大型の修理工場でないと対応できないという認識がJA、JA担当者の方々にあります。**我々指定工場がしっかりと技術力を身につける**

ことにより、JAの認識が変わり、JA担当者が不安なく指定工場を勧めることができるものと考えています。JAに対しては、指定工場の技術力の確認を目的とした見学会を実施しております。見学会の効果は大きく、JA側の認識が変わるきっかけになるものと考えています。

さらなる搬入率の向上に向けて強化すべき点について

—— 個々の信頼関係から組織としての信頼関係へシフト ——

指定工場のお客さま対応力を強化する必要があります。**適正な修理、修理金額は当たり前であり、いかにプラスアルファのサービスを行っていくかという点が重要です。**例えば、代車の無償提供ですが、無償だからといってどんな車両でもいわけじゃありません。お客さまの視線を常に意識して、清潔できれいな車両が必要です。車に詳しくないお客さまが増える中、他の工場との差別化を図り、きめ細かい親切な対応を協会全体として底上げしていきたいです。また、JAと指定工場の連携・信

頼関係の強化が引き続き重要であると考えています。現状はJAの担当者と指定工場のフロントマン等、1対1の個人的な信頼関係であることが多いです。そうすると、異動等によりJAの担当者が変わった場合、関係性が続いていかないおそれがあると認識しています。**このため、常にJAと指定工場が連携し関係性を維持していくことができる体制を組織として行っていくことができれば、切れ目のない搬入が可能になると考えていますので、その点が今後の課題であり重点的に取り組む必要があります。**

JAの取組みのご紹介

実際に現場で指定工場に入庫誘導を実施しているJA（JAあいおい・JA兵庫西）の皆様が取組状況等をお伺いしました。

兵庫県・JAあいおい



JAあいおいの皆さん（後列右が貝賀理事）と相生市内の指定工場である相生板金の准田会長（前列中央）

～ JAあいおい ～

JAあいおいは、兵庫県の南西部に位置する相生市一円を管轄するJAです。相生市は瀬戸内海岸部から平地、山間部へと伸びる南北に長い市域で、一年を通じて瀬戸内海特有の穏やかな気候風土に恵まれた自然豊かな地域です。JAあいおいでは、地域農業の維持・振興のため支援強化に努めており、安心の米作りに向けた取組みを進めています。

きめ細やかなお客さま対応のための取組みについて

—— お客さまにご満足いただくには定期的な経過報告が何より重要 ——

お客さまに「JA共済に加入してよかった!」と満足していただくには、お客さまの目線に立った対応が重要だと考えています。そのため、当JAでは事案の経過報告に力を入れており、**特に定期的に中間報告を行うことはお客さまの満足度に非常に影響するものと考えています。**

また、当JAはお客さまとフェイス・トゥ・フェイスの関係を大切に

していることから、事故受付時においては必ず面談を実施しております。また、請求書類等についても郵便をなるべく使用せず、その都度お客さま宅にお伺いすることにしてあります。お客さまは事故に遭われて非常に不安な心理状況ですから、担当者が顔を見せることにより安心していただけると考えています。

指定工場への搬入率向上のための取組みについて

—— 何より指定工場とJAの信頼関係が重要 ——

搬入率向上のためには、何より指定工場とJAの信頼関係が重要であり、その関係性が搬入率に直結するものと考えています。そのため、当JAの担当者は普段から地域の指定工場に顔を出していますし、指定工場側もJAへ気軽に来店してくれます。お互いにコミュニケーションをとる中で、**困ったときはお互いに支援しようとする体制を築けていることが非常に大きいです。**

お客さまに対しては、担当者から積極的に指定工場の案内を行っています。お客さまには修理先を確認する前に、「JAに指定修理工場がありますので、そちらで修理されませんか?」と勧めています。特に現場急行を実施した際に、現場で指定工場を勧めることは搬入につながりやすく効果が大きいです。

指定工場に搬入するメリットについて

—— 代車の無償提供はお客さまへの訴求効果が高い ——

指定工場に入庫するメリットとしては、**代車を無償提供していただける点が非常に大きく、お客さまへの訴求効果も高いです。**レンタカーや有償の工場代車が発生している事故案件については、担当者としても代車の管理が必要となってくるため、代車が無償ということ

になれば業務上の負荷が軽減されることとなります。もちろん、指定工場ですので一般的な修理工場よりも修理のレベルが高く、仕事も早く、適切な修理を行っていただける事もメリットとなります。

お客さま対応における今後の抱負

—— 事故されたお客さまの身になって親身な対応をJA全体として実施 ——

他の保険会社との競争が激しくなっている中で、我々JAとしてお客さまによりご満足いただける対応を行っていくことが契約の継続に繋がっていくと考えています。そのためには、事故されたお客さまに、我々JAを信頼していただくことが第一と考えています。このため、事故の第一報をいただいた際には、お客さまの話をとにかよく聞き、常に親身な対応を行っていきたくと考えています。また、

お客さまによりご満足いただくためには、保障内容の充実が欠かせません。保障内容に不足がなければ、他の保険会社と全く遜色のない対応が可能と考えています。このため、**お客さまには契約更新時、車両入替時、そして事故の解決時に必ずグレードアップの提案を行うことにより、より充実した保障内容に切り替えていただけるように、JA全体として力を入れていきたいと考えています。**

兵庫県・JA兵庫西



本店共済部の植田部長（右）と共済事故相談センターの岩本センター長（左）

～ JA兵庫西 ～

JA兵庫西は兵庫県の南西部に位置し、中播磨・西播磨地区の5市6町を管轄する全国屈指の大規模JAです。中播磨・西播磨地区は、姫路城で有名な姫路市をはじめとする都市部と周辺の山間部という豊かな表情を併せ持つ地域です。

また、JA兵庫西は安心・安全な農産物の提供を通してお客さまとの絆を深めるため、ファーマーズマーケットや全支店で職員が野菜づくりなどに取り組む「ふれあい農園」を行うなど絆づくりを力を入れています。

兵庫県・JA兵庫西（本店共済部）

指定工場への搬入にかかる考えについて

—— 指定工場はJAの味方であり、頼りになる存在 ——

共済と言えば、普及推進面に目がいきがちになりますが、当JAとしては後処理、つまり支払業務を重要視しています。お客さまが「JA共済でよかった」と思っていただけなのは、共済金のお支払のタイミングであり、お客さまとJAのきずな強化の観点からも、支払業務はJAが担うべき重要な業務として捉えています。その中

で、指定工場は支払業務を行うJAの常に味方であり、頼りになる存在であると認識しています。指定工場に搬入されることにより、結果としてお客さまの満足度向上に役立つものと考え、当JAの担当者は積極的に搬入の促進に取り組んでいます。

搬入促進する上で指定工場に求めるものについて

—— CSの重要性をJAと同じ目線で共有することは大切 ——

当JAは地域に密着した活動を通じてお客さまとの絆づくりを目指しており、その実現にはお客さまにご満足いただけるサービスを提供する必要があります。このため、指定工場においても、我々JAが考えているCSの重要性を共有していただき、指定工場・JA・共済連が三位一体で互いに協力していくことが重要となります。指定工場に

は、指定工場としての役割を着実に実践していただき、加えてお客さまに対しては気持ちのいい接客・態度で接していただく等、他の修理工場との差別化を図ることが大切と考えています。お客さまにご満足いただくことにより、共済契約の継続につながり、結果的にさらに搬入促進が図られるものと考えています。

西部共済事故相談オフィス

指定工場への搬入率向上のための取組みについて

—— 目標をもって取り組むことが効果につながる ——

年度当初にJAと共済連との間において、各担当者ごとの搬入目標台数が設定されています。我々担当者は目標の達成に向けて、入庫誘導を実施しており、当JAにおける指定工場への搬入にかかる意識は高いものがあります。このため、事故受付時においては「JAに指定修理工場がありますがご存知ですか？」と確認する等、お客さまへ指定工場の存在をアピールしています。

また、我々担当者がお客さまに対し、指定工場を勧めるにあたっては我々自身が指定工場をよく理解する必要があることから、指定工場への訪問については業務の合間を縫って行うようになっています。訪問したことがない指定工場をお客さまに自信を持って勧めることはできませんので、訪問を通じた指定工場とのつながりはとても大切にしています。

搬入アプローチについて

—— 代車の無償提供は搬入を行ううえで欠かせない ——

搬入については、契約車両のお客さまを中心に勧めています。特に車両諸費用保障特約の付帯がないお客さまやディーラーに入庫予定のお客さまに対しては、代車が無償で提供されることをアピールして勧めています。ディーラーの場合は代車がすぐに用意できない場合が多く、代車がない場合は入庫を待たされる場合もあるため、「代車が無償で修理も早く行える指定工場はいかがですか？」と勧めると話を聞いていただけるお客さまも多いと感じています。指定工場側が代車の無償提供や優先修理等のサービスを実施していただくことは、我々担当者がお客さまとの交渉の引き出しを増やすことに結びつくことになります。このため、これからもよりよいサービスを提供してもらいたいと考えています。



西部共済事故相談オフィスの皆さん（前列中央が春名オフィス長）

山口県本部協会の 取組みのご紹介

前号にて「山口県本部協会」におけるフロントマンの養成と育成にかかる取組みを紹介しましたが、今回は搬入率向上にかかる取組みを紹介します。

山口県本部協会 インタビュー

搬入率向上に向けた取組みについて

…… 搬入率向上に向けては、どのような取組みを行っていますか。

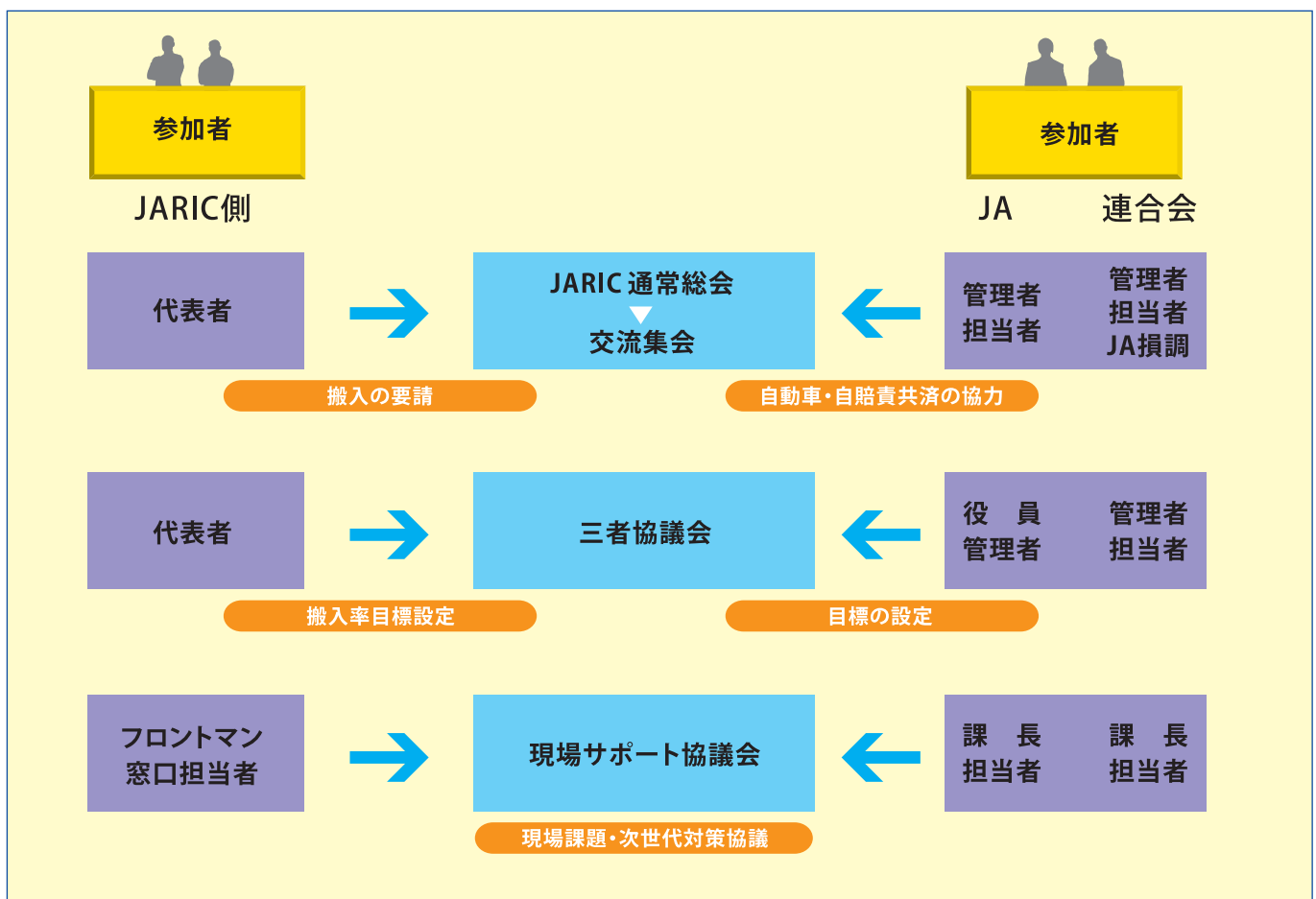
—— 立場に応じた情報交換の場を提供する ——

平成26年度の搬入率目標については、県全体で27%と設定しており、ここ数年は1~数%伸びてきています。入庫誘導はJA審査員がいかに誘導できるかが大きな要因ですので、指定工場とJAの連携が強いところほど搬入率が高くなっています。JAによっては、管理者が担当者ごとの搬入率を管理しているところもあります。

指定工場とJAの連携を深めるにあたり、交流集会と三者協議会を実施しています。交流集会は、年1回のJARIC通常総会終了後に実施しており、工場代表者、JAと共済連の事故処理担当者・管理者も交えた200名規模の会合です。その中で、それぞれが指定工場やJAに対して表彰を行ったり、懇親会を実施

しています。

また、JAごとに実施している三者協議会は、指定工場からは代表者が、JAからは部門長(役員が出席することもある)が、共済連からはSC管理者・担当者が出席して行われます。その中で、JAの自動車部門の取組みを話したり、指定工場に対する搬入率目標や自動車・自賠責共済の推進、CSに関する取組方針など様々な意見交換を行い、お互いがメリットを享受し、さらに前進しようという風土を醸成して、各取組みに対するモチベーションを共有しています。そのほか、現場における課題等を協議する現場サポート協議会を今後充実させていきたいと考えています。



CSアンケートの実施について

…… 山口県では、お客様にCSアンケートを実施しているそうですがどのように実施しているのでしょうか。

— お客様の声を指定工場と協力会に反映 —

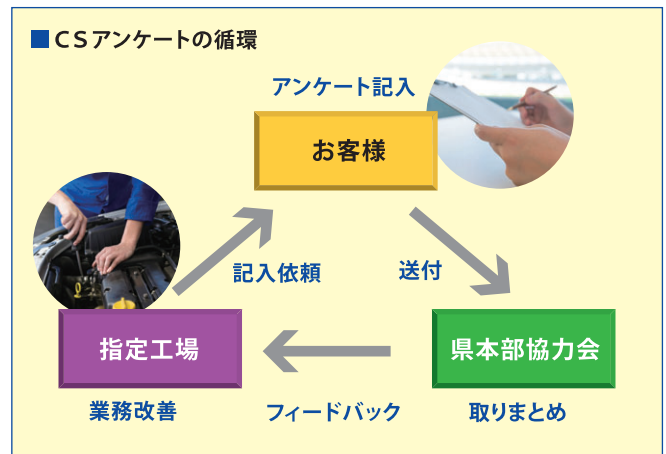
CSアンケートは、お客様から生の声をいただくことによって、指定工場として何を求められているかを理解できることや、社員教育の一環としても活用できることから、工場全体の業務改善の観点から実施しております。

指定工場に搬入したお客様に対して、アンケート用紙(A4サイズ1ページ(裏面はアンケートご協力のお願)、緑色の用紙を使用。)と返信用封筒(料金後納。返信先は山口県本部協力会。)をお渡しし、記入をお願いしています。内容的には、指定工場の対応や車の仕上がり、代車に対する評価などをお聞きしています。

返信されたアンケート用紙は、山口県本部協力会で定期的に取りまとめめています。指定工場に対しては、県全体の取りまとめ結果と、自工場のアンケート用紙の写しをフィードバックしています。また、特に優れていることやすぐにお知らせした方がよいこと(代車が煙草臭かった等)などの意見をいただいたときは、すぐにその指定工場にアンケート用紙をFAXするようにしています。それにより、指定工場では朝礼等で話をするので、すぐに改善ができることもあるからです。この取り組みにより、指定工場のモチベーションアップにつながり、より良い改

善につながると考えています。

今後は、このアンケートを全指定工場に拡大すること(今は、半分強の指定工場で実施)と、もう少し詳細な分析ができればと思っています。アンケートは始めたことで安心してしましますが、大事なことは出てきた回答をもとにいかにか改善できるかであり、やらされ感があつては意味がないものとなってしまいます。



今後協力会としての課題や展開したいことについて

…… 今後の課題や、協力会として実施・展開したいことはどんなことですか。

— 一体感をもった次世代づくりを —

まずは、フロントマン・JAの損調担当者・共済連のSC担当者等現場の担当者による現場サポート協議会の充実です。これは、現在数JAしか行われていないため全県的に拡大するとともに、もっと、指定工場とJAとのコミュニケーションの場を増やしていけるようにしたいと思っています。指定工場・JA・

共済連の距離が開かないように、一体感を持って行動していくことが重要だと思います。

これに加えて、次世代対策も現場サポート協議会を通じて、行っていきたいと考えています。JAは父親の段階でのお付き合いであったり、後継ぎの事情等から、息子(後継ぎ)の代でのJAとお付き合いが減ってきている状況が見られます。例えば、親子とJAとで懇親の場を持つだけでも違ってくると思うので、息子(後継ぎ)を取り込む策を考えたいと思っています。



JA共済連山口県本部

現在、JA会館建替中のため、山口市鑄銭司に仮移転中。山陽自動車道山口南ICにほど近く、JA・指定工場に積極的に足を運んでいます。

平成26年度協力会通常総会が開催されました。



総会の冒頭で挨拶する全国本部協力会 本島会長

JA共済自動車指定工場協力は、平成27年2月23日(月)、JA共済ビルにて「平成26年度通常総会」を開催し、「第47事業年度(平成27年度)事業計画」が審議され、承認されました。

全国本部協力会本島会長の挨拶

全国本部協力会本島会長より「自動車整備業界においては、昨年末から今年に入り販売が急速に減少しており、特に地方においては、新車の販売が顕著に減少しています。それにより、3年後の車検台数が減少することは確実であり、人口減少問題と併せて大変厳しい状況になるものと推測されます。また、自動車製造各メーカーにおいては、衝突回避支援システムの開発が進んでおり、今後は国内で販売される車両のほとんどに搭載される見込みで、事故が減少し事故車両の搬入台数が減少していくものと想定されます。昨今、次世代型の車両として、電気自動車(EV)、燃料電池車(FCV)等、様々な動力源を用いた車両が登場したことや、車両重量の軽量化に伴う新素材を採用した車体構造の

車が増加し、整備技術の習得や設備の改善に協力会として速やかに対応していく必要があります。自動車保有台数の伸び悩みや技術の進歩、お客さまニーズの多様化等、取り巻く環境が急速に変化しているなか、指定工場への入庫の多い県と少ない県との差が大きいことから、地区別協議会において、全国本部協力会としての搬入率向上対策案を提案し、協議いただきました。併せて、指定工場として、契約者に信頼していただけるよう、自動車・自賠責共済の拡販とCS向上、真心のこもった接客や技術力の向上を通して、困ったときに相談していただけるような地域でNo.1の指定工場作りに努めて参りたい。」という趣旨の挨拶でスタートしました。

第47事業年度(平成27年度)事業計画

続いて、来賓を代表して全国共済農業協同組合連合会・石戸谷常務の挨拶後、審議に移りました。議長に選出された太尾田修山口県本部協力会会長の進行のもと、報告事項についての報告後「第47事業年度(平成27年度)事業計画」について提案がなされ、審議の結果、承認されました。当事業計画では、①指定工場の搬入率向上に向けた取組み、②指定工場の技術向上等に向けた取組み、③迅速かつ確実なレッカー・ロードサービスの提供への取組み等の各施策に取り組むこととしました。

総会は、全国本部協力会両宮副会長の挨拶で閉会し、その後、日

刊自動車新聞社関東支社長の高橋賢治氏による『自動車業界および整備業界の動向と今後の課題』と題する記念講演が行われ、CS向上の参考事例などの情報提供もいただき、好評をいただきました。



記念講演を行う日刊自動車新聞社 関東支社長 高橋賢治氏

JA共済自動車指定工場協力会電飾看板(新デザイン)ができました。

JA共済自動車指定工場協力の電飾看板については、契約者・利用者への指定工場の認知度向上を図るべく新デザインを製作いたしました。

サイズについては、現デザイン看板と同じ(270cm×60cm×18cm)ため、現デザイン看板の既存フレームやポールをお使いいただけます。現デザイン同様、「JARIC」ロゴの下に工場名が入ります。詳しくは各県本部協力会事務局までお問い合わせください。

■新看板デザイン

